

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

**Jurusan Komunikasi dan Multimedia
Skripsi Sarjana Komunikasi
Semester Genap 2010/2011**

STRATEGI *DOWNWARD COMMUNICATION* DAN *UPWARD COMMUNICATION* PADA PT. DWI KENCANA MOTOR UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN

Felisia Renalda 1100033555

Abstrak

Setiap organisasi akan selalu melibatkan komunikasi atasan-bawahan di dalam proses penyebaran informasi sebagai upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini dikenal dengan komunikasi *downward* dan *upward*. *Downward communication* bertujuan untuk memberikan informasi kepada bawahan tentang hal-hal yang berkaitan dengan peran mereka dalam organisasi sebagai upaya untuk mencapai tujuan organisasi. *Upward communication* bertujuan untuk menyampaikan informasi pekerjaan yang sudah dilakukan, menyampaikan informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan, serta penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan. Tujuan penelitian ialah penulis ingin menganalisis *downward communication* serta *upward communication* yang terjadi di PT. Dwi Kencana Motor, sebuah dealer resmi motor Yamaha yang berlokasi di Fatmawati. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan metode wawancara dan observasi. Metode ini digunakan untuk mendapatkan hasil yang mendalam. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini, proses aliran informasi ke bawah (*downward communication*) lebih pada instruksi tugas (rantai komando) secara lisan dan tertulis dan pesan yang disampaikan oleh atasan mempengaruhi bawahan untuk bekerja lebih optimal sedangkan aliran informasi ke atas (*upward communication*) menunjukkan bahwa bawahan dalam hal menyampaikan perasaan dan pikiran tidak sepenuhnya terbuka kepada atasan. Kesimpulannya bahwa komunikasi yang ada sudah berjalan dengan baik meskipun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Namun, hal tersebut tidak mengganggu kelancaran komunikasi *upward* dan *downward* yang ada di PT. Dwi Kencana Motor.

Kata Kunci:

Downward Communication, Upward Communication.